

第四章 分销渠道管理

在下列网络中间商的形式中，() 的经营者对达成的每一笔交易收取一定的管理费用。

- A.虚拟市场
- B.智能代理
- C.网络统计机构
- D.网络金融机构

答案: A

解析: 本题考点为第 4 章网络中间商。虚拟市场是为那些想要进行物品交易的人提供的一个虚拟交易场所。虚拟市场的经营者对达成的每一笔交易收取一定的管理费用。

某网站利用大型数据库分类存储各种站点介绍和页面内容, 用户可以利用这类站点提供的搜索引擎对互联网进行实时搜索, 该网站属于 ()。

- A.综合性目录服务商
- B.商业性目录服务商
- C.搜索引擎服务商
- D.专业性目录服务商

答案: C

解析: 本题考查第 4 章。搜索引擎服务商主要为用户提供基于关键词的检索服务。与目录服务商不同, 搜索引擎服务商为用户提供基于关键词的检索服务。搜索站点利用大型数据库分类存储各种站点介绍和页面内容, 用户可以利用这类站点提供的搜索引擎对互联网进行实时搜索。故选 C。

某服装产品企业 2022 年线上渠道利润额为 2000 万元, 该企业的线上渠道资产占用额为 8000 万元, 则该企业 2022 年资产利润率为 ()。

- A.25%
- B.40%
- C.30%
- D.20%

答案: A

解析: 本题考点为第 4 章资产利润率的计算。资产利润率=2000÷8000×100%=25%。故选 A。

根据服务质量差距模型, 顾客期望服务和顾客感知或实际体验的服务不一致的情况属于 () 差距。

- A.质量感知
- B.感知服务
- C.市场沟通
- D.服务传递

答案: B

解析: 本题考点为渠道差距的产生中服务质量差距模型。其中, 顾客期望服务和顾客感知或实际体验的服务不一致的情况属于感知服务差距, 故选 B。

质量感知差距 (差距 1) 是指企业不能准确地感知顾客的服务期望。

质量标准差距 (差距 2) 是指服务提供者制定的服务标准与管理者所认知的顾客期望不一致导致的差距。

服务传递差距 (差距 3) 是指因为服务生产与传递过程未按照企业所设定的标准进行而产生的差距。

市场沟通差距 (差距 4) 是指企业市场宣传中所承诺的服务与企业实际提供的服务不同。

感知服务差距 (差距 5) 是指顾客期望服务和顾客感知或实际体验的服务不一致的情况。

下列属于渠道冲突处理的手段说法正确的是 ()。

- A.渠道冲突处理的手段包括谈判、协商、调解、仲裁和诉讼
- B.诉讼是通过摆事实、交换意见、多方沟通等方法, 找出解决问题和争议办法的一种方式
- C.调解包括法院调解、人民调解和仲裁调解三类

D.仲裁是将纠纷提交司法机构的第三者审理

答案：C

解析：本题考点为第4章渠道冲突处理的手段。选项A错误，渠道冲突处理的手段包括协商、调解、仲裁和诉讼。选项B错误，协商是通过摆事实、交换意见、多方沟通等方法，找出解决问题和争议办法的一种方式。选项D错误，仲裁是将纠纷提交非司法机构的第三者审理。选项C符合教材内容，故选C。

某流通企业通过选择与某些知名制造商合作，达到提高市场声誉的目的。在这种渠道关系中，被选择的制造商就具备了（ ）。

- A.奖励权
- B.强迫权
- C.专长权
- D.参照权

答案：D

解析：本题考点为第4章。认同权也称参照权，是指当一个渠道成员在使用另一个渠道成员的品牌或者从事对对方有利的活动时，它对另一方成员产生的影响。一些流通企业通过选择与某些知名制造商合作，达到提高市场声誉的目的。在这种渠道关系中，被选择的制造商就具备了认同权。故选D

关于工业品市场特点和分销渠道的说法，错误的是（ ）。

- A.工业品市场购买者对产品的需求，归根结底是由消费者对消费品的需求引申出来的
- B.工业品相对消费品单次购买量大
- C.工业品价格下降，会引发需求大幅度上升
- D.工业品分销渠道以具有服务功能的短渠道为主

答案：C

解析：本题考点为第4章工业品市场的特点。工业品市场的特点包括：需求的派生性、需求弹性小、专业采购、一次购买量大、顾客集中稳定。选项ABD符合教材内容，选项C错误，价格下降，也不会引发需求大幅度上升。故选C

按服务对象和服务特征划分，广告等服务产品应归类为针对（ ）的服务。

- A.思想意识
- B.物体
- C.人的身体
- D.无形资产

答案：A

解析：本题考点为第4章服务产品的基本分类法。针对思想意识的服务（脑刺激处理）：娱乐、艺术、广播、电视、广告、咨询、教育、宗教、心理治疗、音乐会等都属于人的思想。故选A。

生产厂商给予表现优秀的经销商的返利奖励和促销奖励可能会对其他经销商产生一些影响，但是这些影响运用得力能产生“鲑鱼效应”，成为其他渠道成员发展的动力，这种渠道冲突属于（ ）。

- A.功能性冲突
- B.破坏性冲突
- C.利益冲突
- D.虚假冲突

答案：A

解析：按照渠道冲突对企业发展的影响方向划分。按渠道冲突对企业发展的影响方向，可把渠道冲突分为功能性冲突和破坏性冲突。功能性冲突是指渠道成员把相互对抗作为消除渠道成员之间潜在的、有害的紧张气氛和不良动机的一种方法，通过提出和克服分歧，激励对方并相互挑战，从而提高共同的绩效。例如，生产厂商给予表现优秀的经销商的返利奖励和促销奖励可能会对其他经销商产生一些影响，但是这些影响运用得力能产生“鲑鱼效应”，成为其他渠道成员发展的动力。破坏性冲突是指渠道成员间的不安心理和对抗动机外化成对抗性行为，并超过了一定的限度，对渠道绩效水平和渠道关系产生消极的、破坏性的影响的一种冲突状态，如窜货、赖账、制假售假等行为导致的渠道冲突。这类渠道冲突对渠道破坏力极大，会影响渠道成员经营的信心。

下列不属于渠道战略联盟的形式的是（ ）。

- A.经销商之间的战略联盟
- B.生产商之间的战略联盟
- C.供应商之间的战略联盟
- D.供应商和经销商之间的战略联盟

答案：B

解析：本题考点为第4章战略联盟的形式。渠道战略联盟的形式包括三种类型：经销商之间的战略联盟、供应商之间的战略联盟、供应商和经销商之间的战略联盟。不包括选项B。故选B

下列属于分销渠道管理任务的是（ ）。

- A.解决渠道冲突
- B.促进商品销售
- C.提出并制定分销目标
- D.与物流公司合作运输商品
- E.与保险公司合作

答案：A, B, C

解析：考查第4章。分销渠道管理就是根据分销渠道的基本职能和性质开展的活动。其主要任务有：提出并制定分销目标；监测分销效率；协调渠道成员关系，解决渠道冲突；促进商品销售；修改和重建分销渠道。选项D错误，物流公司属于辅助商，辅助商属于市场营销渠道的内容，不属于分销渠道内容。选项E错误，保险公司属于辅助商。故选ABC。

下列属于分销渠道成员的是（ ）。

- A.配送公司
- B.消费者
- C.银行
- D.保险公司
- E.中间商

答案：B, E

解析：考查第4章。分销渠道的成员有生产者、中间商、消费者。配送公司、银行、保险公司均属于辅助商，辅助商属于市场营销渠道。故选BE

销售渠道畅通性评估常用的评价指标有（ ）。

- A.货款回收速度
- B.渠道销售增长率
- C.市场覆盖率
- D.商品周转速度

E.销售回款率

答案：A，D，E

解析：B属于渠道盈利能力指标，C属于渠道覆盖率评估指标。
故选ADE。

下列属于渠道盈利能力指标的是（ ）。

- A.销售回款率
- B.商品周转速度
- C.渠道销售增长率
- D.渠道销售利润率
- E.资产利润率

答案：C，D，E

解析：本题考点为渠道财务绩效评估中的渠道盈利能力指标。渠道盈利能力包括渠道销售增长率、渠道销售利润率、渠道费用利润率、资产利润率。故选CDE。选项AB属于渠道畅通性评价指标，故错误。

第五章 生产管理

下列关于生产能力的种类说法正确的是（ ）

- A.新成立的企业进行生产线建设应依据计划生产能力
- B.企业确定生产规模时，以设计生产能力或查定生产能力为依据
- C.编制企业年度、季度计划时，以查定生产能力为依据
- D.设计生产能力也称现实生产能力

答案：B

解析：本题考点为第5章生产能力的类型。选项A错误，新成立的企业进行生产线建设应依据设计生产能力。选项C错误，编制企业年度、季度计划时，以计划生产能力为依据。选项D错误，计划生产能力也称现实生产能力。选项B符合教材内容，企业确定生产规模，编制长远规划和确定扩建、改建方案，采取重大技术措施时，以设计生产能力或查定生产能力为依据。故选B。

精益思想的核心是（ ）。

- A.把浪费降到最低
- B.不断消除浪费
- C.收入最大
- D.尽善尽美

答案：B

解析：考查第5章。精益思想的核心是不断消除浪费。故选B。

企业库存量过小的后果是（ ）。

- A.增加仓库面积和库存保管费用
- B.造成服务水平的下降
- C.占用大量的流动资金
- D.造成产品和原材料的有形损耗和无形损耗

答案：B

解析：本题考点为第 5 章库存控制。库存过小带来的问题：

- (1) 造成服务水平的下降，影响销售利润和企业信誉。
- (2) 造成生产系统原材料或其他物料供应不足，影响生产过程的正常进行。
- (3) 使订货间隔期缩短，订货次数增加，订货成本提高。

某生产企业生产一种产品，其生产计划部门运用提前期法来确定产品在各车间的生产任务。装配车间是生产该种产品的最后车间，产品的平均日产量为 20 台，2023 年 10 月份应出产到 2500 号。该种产品在装配车间投入提前期为 35 天，车间之间的保险期为 5 天，则该机械加工车间 2023 年 10 月份出产产品的累计号为()。

- A.3300
- B.3900
- C.3500
- D.3200

答案：A

解析：本题考点为第 5 章出产累计号的计算。根据公式：本车间出产累计号数=最后车间出产累计号+本车间的出产提前期×最后车间平均日产量，代入题目相关信息得机械加工车间出产累计号数=装配车间出产累计号+机械加工车间的出产提前期×装配车间平均日产量。再根据公式：本车间出产提前期=后车间投入提前期+保险期，代入相关数值得机械加工车间出产提前期=装配车间投入提前期+保险期=35+5=40 天。根据以上信息，代入相关数值得，机械加工车间出产累计号数=2500+40×20=3300.故选 A

某企业的一条装配流水线工作的时间为 10 小时，节拍为 3 分钟，该流水线的生产能力是()台。

- A.1200
- B.700
- C.200
- D.3.3

答案：C

解析：本题考点为第 5 章生产管理。单一品种生产条件下生产能力核算。根据题目所给信息“流水线、节拍”，可知为流水线生产能力计算，根据公式，流水线生产能力=流水线有效工作时间/节拍，计算如下：流水线生产能力=10×60÷3=200 件，故此题的正确答案为 C 项

某设备组单一生产一种零件，共有 20 台机器，每台机器一个工作日的有效工作时间是 8 小时，每小时生产 10 件产品。该设备组一个工作日的生产能力是()件。

- A.2150
- B.1600
- C.1500
- D.1800

答案：B

解析：本题考点为第 5 章设备组生产能力的计算。根据公式 $M=F \times S \times P$ ，代入相关数值得， $M=8 \times 20 \times 10=1600$ 。故选 B。

某企业成批轮番生产一种零件，生产批量为 200 件，平均日产量为 40 件，该企业这种零件的生产间隔期是()天

- A.5
- B.15
- C.20
- D.160

答案：A

解析：本题考查期量标准。

生产间隔期的计算， $\text{生产间隔期} = \text{批量} / \text{平均日产量} = 200 / 40 = 5$ 。故此题正确答案为 A。

下列生产控制方式中，将控制重点放在生产前的计划与执行中有关影响因素预测上面的是（ ）。

- A.事后控制方式
- B.全员控制方式
- C.事前控制方式
- D.事中控制方式

答案：C

解析：本题考查生产控制的方式。

事后控制方式：根据本期生产结果与期初所制定的计划相比较，找出差距，提出措施，在下一期的生产活动中实施控制的一种方式。属于反馈控制，控制的重点是下一期的生产活动。

事中控制方式：通过对作业场地获取信息，实时的进行作业核算，并把结果与作业计划有关指标进行对比分析。

事前控制方式：在本期活动开展前，根据上期生产的实际成果及对影响本期生产的各种因素所做的预测。事前控制是将控制重点放在生产前的计划与执行中有关影响因素预测上面。故此题正确答案为 C

下列关于生产能力的说法，正确的有（ ）。

- A.生产能力反映的是一年内的实物量
- B.企业在搞基本建设时使用的是计划生产能力
- C.广义生产能力是指设备生产能力和面积数量的综合
- D.企业生产能力的核算首先计算车间的生产能力
- E.流水线生产能力的核算适合单一品种生产企业

答案：A，E

解析：本题考点为第 5 章生产能力。选项 AE 正确，符合教材内容。选项 B 错误，企业在搞基本建设时使用的是设计生产能力。选项 C 错误，广义生产能力是指技术能力和管理能力的综合。选项 D 错误，企业生产能力的核算首先计算设备组的生产能力。故选 AE。

下列因素中，影响企业生产能力的有（ ）。

- A.工作班次
- B.设备计划修理时间
- C.单位产品的台时定额
- D.企业备用的设备
- E.正在检修的设备

答案：A，B，C，E

解析：本题考点为第 5 章影响企业生产能力的因素。包括固定资产的数量、固定资产的工作时间、固定资产的生产效率。

选项 A、B 正确，固定资产的工作时间是指按照企业现行工作制度计算的机器设备的全部有效工作时间和生产面积的全部有效利用时间。固定资产的有效工作时间同企业现行制度、规定的工作班次、轮班工作时间、全年工作日数、设备计划修理时间有关。

选项 C 正确，固定资产的生产效率是指单位机器设备的产量定额或单位产品的台时定额

选项 E 正确，属于设备的数量。设备的数量包括正在运转的和正在检修、安装或准备检修的设备、暂时没有任务而停用的设备，但不包括已报废的、不配套的、封存待调的设备、企业备用的设备。选项 D 错误，故选

ABCE

下列属于仓储成本的是（ ）。

- A. 物料的搬运和盘点成本
- B. 订购物料所需联系、谈判、运输、检验等费用
- C. 库存物料由于变质、陈旧、损坏、丢失等造成损失
- D. 购置库存物料所占资金的利息
- E. 由于库存不够带来的缺货损失

答案：A, C, D

解析：本题考点为第 5 章仓储成本。仓储成本是指维持库存物料本身所需花费，包括存储成本、搬运和盘点成本、保险和税收以及库存物料由于变质、陈旧、损坏、丢失等造成损失及购置库存物料所占资金的利息等。选项 B 错误，订购物料所需联系、谈判、运输、检验等费用属于订购成本。选项 E 错误，由于库存不够带来的缺货损失属于机会成本。故选 ACD。

下列属于生产控制的基本程序的是（ ）。

- A. 形成反馈报告
- B. 根据标准检验实际执行情况
- C. 制定控制标准
- D. 实施执行
- E. 控制决策

答案：B, C, D, E

解析：本题考点为第 5 章生产控制的基本程序。生产控制包括三个阶段，测量比较、控制决策、实施执行。包括四个基本程序：制定控制标准、根据标准检验实际执行情况、控制决策、实施执行，故选 BCDE。

下列生产指标中，属于产品产值指标的有（ ）。

- A. 工业成本总额
- B. 工业附加值
- C. 工业商品产值
- D. 工业增加值
- E. 工业产销量

答案：C, D

解析：本题考查生产计划指标中产品产值指标。

产品产值指标包括：工业总产值、工业商品产值、工业增加值。

故此题正确答案为 CD